



CARTA DE SERVEIS

Per a estudiants i estudiantes

Secretaria de la
Facultat de Magisteri



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índex

Introducció — p.5

Missió — p.6

Organigrama — p.7

Serveis que presta — p.8

Compromisos de gestió — p.12

Mesures d'esmena — p.16

Indicadors — p.16

Legislació — p.18

Drets i Deures de les persones usuàries — p.24

Formes de participació i col·laboració — p.26

Vigència — p.27

CARTA DE SERVEIS

per a estudiants i estudiantes

Secretaria de la
Facultat de Magisteri



Introducció

Les cartes de serveis constitueixen l'instrument de qualitat a través del qual cada unitat de la Universitat de València informa la comunitat universitària i la societat en general sobre els serveis que té encomanats, les condicions en què es presten, els drets de les persones usuàries en relació amb aquests serveis i els compromisos de qualitat que s'assumeixen en la seua prestació.

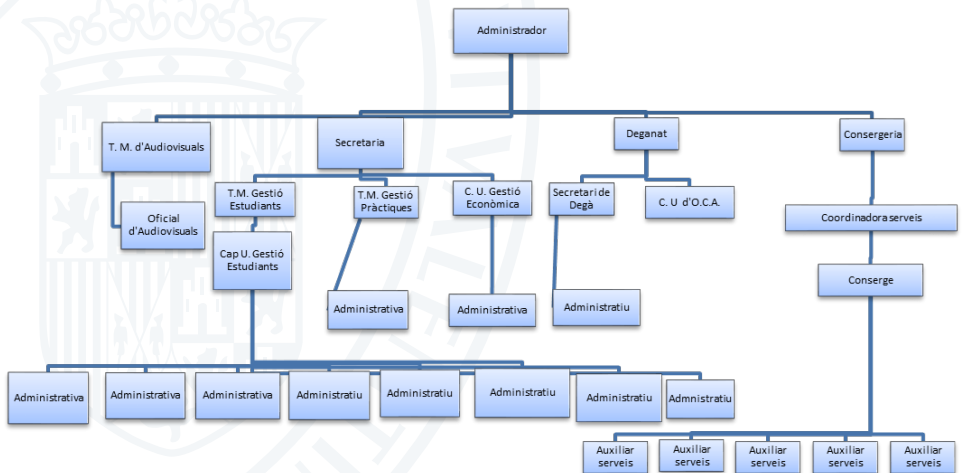
La carta és, per tant, una eina que permet la millora de la qualitat dels serveis i reforça l'orientació als usuaris i a la societat en general. Les secretaries dels centres de la Universitat de València s'encarreguen de la gestió dels serveis econòmicadministratius que gestiona i sobre els compromisos que assumeix en la seua prestació tenint en compte les seues expectatives

Missió

Els serveis econòmic administratius de la Facultat de Magisteri de la Universitat de València tenen la missió de donar el suport de gestió necessari per a l'organització i el desenvolupament de les activitats docents, de recerca i de divulgació del centre, amb especial atenció a alumnes i amb l'objectiu de contribuir a la formació de professionals de grau i postgrau amb preparació i capacitat suficient per a desenvolupar la seua activitat professional.

Organigrama

L'organigrama d'aquesta secretaria de la Facultat de Magisteri és el següent:



Serveis que presta

Els principals serveis que realitza la Secretaria de la Facultat de Magisteri són:

Atenció i informació a les persones usuàries

S.1 *Atendre les demandes d'informació i orientació formulades per l'alumnat (futur, actual i titulat) i altres persones usuàries.*

Admissió per continuació d'estudis oficials parcials

S.2 *Tramitar les sol·licituds d'accés a través del reconeixement d'estudis oficials parcials de l'alumnat que desitja incorporar-se al centre i informar sobre la seua resolució a l'estudiant o estudianta.*

Matrícula

S.3 *Proporcionar l'assistència tècnica i administrativa a l'alumnat durant tot el procés de matrícula, en estudis de grau i màster.*

Anul·lació de matrícula per causa de força major

S.4 *Informar l'alumnat sobre la manera en què pot acreditar els requisits per a l'anul·lació de matrícula total o parcial per causa de força major sobrevinguda, remetre l'informe deganal a la comissió que ha de resoldre l'expedient i realitzar els tràmits derivats de la resolució.*

Reconeixement i transferència de crèdits

S.5 *Tramitar les sol·licituds de reconeixement i transferència de crèdits, remetre-les a la comissió corresponent, informar sobre la seua resolució*

a l'estudiant o l'estudianta i, si escau, emetre el rebut del reconeixement concedit amb la seua incorporació a l'expedient.

Trasllat d'expedients a altres universitats

S.6 *Tramitar els trasllats d'expedients acadèmics sol·licitats per l'alumnat admès en altres universitats.*

Rebut i devolucions de taxes

S.7 *Gestionar els rebuts de l'alumnat del centre, incloent-hi devolucions o pagaments complementaris.*

Programes de mobilitat

S.8 *Coordinar i gestionar els expedients de l'alumnat que participa en programes de mobilitat i informar sobre la seua resolució.*

Pràctiques curriculars

S.9 *Informar l'estudiant o l'estudianta sobre els tràmits i terminis relatius a les pràctiques curriculars, i realitzar les gestions relatives a les pràctiques curriculars.*

Treball final de grau i treball final de màster

S.10 *Gestionar els tràmits vinculats al treball de final de grau i al treball de final de màster de l'alumnat.*

Certificats

S.11 Expedir certificats acadèmics i altres certificats a sol·licitud de l'alumnat.

Avançament de convocatòries d'exàmens

S.12 Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens i informar-ne sobre la seua resolució.

Impugnació de qualificacions

S.13 Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'impugnació de qualificacions i informar sobre la seua resolució.

Avaluació curricular per compensació

S.14 Tramitar les sol·licituds de l'alumnat en matèria d'avaluació curricular per compensació, remetre l'informe deganal sobre el compliment dels requisits per a aquesta avaluació i realitzar els tràmits derivats de la seua resolució.

Títol i suplement europeu al títol (SET)

S.15 Tramitar els títols (ordinaris o duplicats) i el suplement europeu al títol (SET) i lliurar-los als alumnes i les alumnes.

Doctorat

S.16 *Gestionar la documentació i informació d'interés vinculada a programes de doctorat de la Facultat, inclosa la relacionada amb el depòsit i defensa de tesi.*

Homologació de títols estrangers

S.17 *Tramitar les sol·licituds de l'alumnat relacionada amb la superació dels requisits formatius complementaris exigits pel Ministeri per a l'homologació de títol estranger d'educació superior.*

Horaris, aules i dates d'exàmens

S.18 *Publicar els horaris, aules i dates d'exàmens, una vegada aprovada l'oferta del curs acadèmic (OCA).*

Compromisos de gestió

Atenció i informació a les persones usuàries

C.1 Atendre adequadament totes les demandes d'informació formulades per les persones usuàries.

Admissió per continuació d'estudis oficials parcials

C.2 Resoldre les sol·licituds d'admissió al centre pel procediment d'accés per estudis oficials parcials abans del 30 de setembre, excepte modificació del calendari de processos de gestió acadèmica.

Matrícula

C.3 Prestar assistència tècnica i administrativa adequada a tots els estudiants o les estudiantes que ho sol·liciten en matèria de matrícula.

Anul·lació de matrícula per causa de força major

C.4 Posar a la disposició de la comissió que ha de resoldre l'expedient d'anul·lació de matrícula per causa de força major, l'informe deganal en un termini de 15 dies hàbils des de la presentació de la sol·licitud, acompanyada de la documentació acreditativa.

Reconeixement i transferència de crèdits

C.5 Notificar totes les resolucions sobre reconeixement i transferència de crèdits en un termini de 15 dies des de l'emissió de l'informe de la comissió corresponent, sempre que s'haja aportat la documentació requerida.

Trasllat d'expedients a altres universitats

C.6 Tramitar els trasllats d'expedients, prèviament sol·licitats per l'alumnat, al centre de destinació en un termini de 30 dies hàbils des de la seua presentació, sempre que les seues actes estiguen processades i amb el pagament previ de les taxes.

Rebuts i devolucions de taxes

C.7 Informar en 5 dies hàbils de les incidències relatives als rebuts l'esmena dels quals corresponga al centre, a comptar des de la confirmació del pagament en el cas de devolucions de taxes si escau i l'interessat haja aportat la carta d'admissió de l'altra Universitat.

Programes de mobilitat

C.8 Incorporar les qualificacions a l'expedient dels estudiants o de les estudiantes outgoing en un termini de 5 dies hàbils des de la recepció de totes les qualificacions de la universitat de destinació.

Pràctiques curriculars

C.9 Informar l'alumnat de les assignacions de les pràctiques externes amb una antelació mínima de 10 dies abans del l'adjudicació d'aquestes.

Treball final de grau i treball final de màster

C.10 Garantir a l'alumnat que complisca els requisits la tramitació adequada que li permeta la defensa del treball final de grau i el treball final de màster dins del termini.

Certificats

C.11 Emetre els certificats acadèmics prèviament sol·licitats en un termini de 7 dies hàbils, excepte en període de matrícula o quan es tracte d'un expedient d'un pla d'estudis no valorat en crèdits, el termini és de 10 dies.

Avançament de convocatòries d'exàmens

C.12 Resoldre adequadament totes les sol·licituds en matèria d'avançament de convocatòria d'exàmens i informar-ne sobre la resolució en un termini de 10 dies hàbils des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds.

Impugnació de qualificacions

C.13 Comunicar les resolucions sobre impugnació de qualificacions en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la resolució de la Comissió d'Impugnació de Qualificacions.

Avaluació curricular per compensació

C.14 Incorporar la qualificació a l'expedient de l'estudiant o estudianta en un termini de 5 dies hàbils des de la recepció de la resolució favorable del rector.

Títol i suplement europeu al títol (SET)

C.15 Validar les sol·licituds d'expedició de títols, en un termini de 15 dies hàbils des que s'efectue el pagament del depòsit del títol, excepte el període de matrícula, en què el termini és de 30 dies hàbils desde la finalització de la matrícula.

Doctorat

C.16 Garantir, als doctorands i doctorandes que compleixen els requisits, la tramitació adequada que permeti la defensa de la seua tesi en la data prevista.

Homologació de títols estrangers

C.17 Informar a les persones usuàries que han sol·licitat l'homologació de títols estrangers, en un termini de 15 dies, sobre els tràmits que han de seguir per a la superació dels requisits formatius exigits pel Ministeri.

Horaris, aules i dates d'exàmens

C.18 Publicar en cada curs acadèmic els horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula.

Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la carta de serveis poden formular les seues queixes i adreçar-les a:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV: <http://www.uv.es/bustia>
- Registre de la UV, adreçant l'escrit a la Facultat de Magisteri.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informarà per escrit de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures que s'adopten per corregir l'incompliment.

L'incompliment dels compromisos que conté la carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

Indicadors

Tots els ítems indicats en els indicadors següents pertanyen a l'enquesta: Satisfacció de l'estudiant amb la secretaria del centre.

IND1. Satisfacció amb la informació i el tracte personal rebuts a la Secretaria. [C1]

IND2. Taxa de resolució d'admissió pel procediment d'accés per estudis oficials parcials dins del termini. [C2]

IND3. Satisfacció amb l'ajuda prestada i les consultes o gestions durant la matrícula". [C3]

IND4. Taxa d'informes emesos en matèria d'anul·lació de matrícula per causa de força major en termini. [C4]

IND5. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'anul·lació de matrícula per causa de força major dins del termini. [C4]

- IND6. Taxa de reconeixements de crèdits tramitats dins del termini. [C5]
- IND7. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits. [C5]
- IND8. Taxa de trasllat d'expedients a altres universitats en el termini previst. [C6]
- IND9. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre taxes universitàries. [C7]
- IND10. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre els programes de mobilitat. [C8]
- IND11. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre les pràctiques externes. [C9]
- IND12. Satisfacció amb la informació rebuda sobre tràmits o consultes del treball final d'estudis. [C10]
- IND13. Taxa d'emissió de certificats dins del termini. [C11]
- IND14. Satisfacció amb el temps de recepció d'un certificat. [C11]
- IND15. Taxa de notificació de resolucions en matèria d'avançaments d'exàmens dins del termini. [C12]
- IND16. Satisfacció amb les consultes o gestions sobre l'avançament de convocatòries d'exàmens. [C12]
- IND17. Satisfacció amb les consultes i gestions en matèria d'impugnació de qualificacions. [C13]
- IND18. Taxa d'incorporació a l'expedient de la qualificació d'avaluació curricular per compensació dins del termini. [C14]
- IND19. Taxa de remissió de títols en el termini previst. [C15]
- IND20. Satisfacció amb la gestió i informació sobre tràmits del doctorat. [C16]
- IND21. Taxa d'informació en relació a l'homologació de títols estrangers en el termini previst. [C17]
- IND22. Compliment de la publicació d'horaris, aules i dates d'exàmens abans de l'inici de la matrícula. [C18]

Legislació aplicable a les activitats de la secretaria de la facultat de magisteri

NORMATIVA GENERAL

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, que aprova el reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, que modifica la Llei 6/2001.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats pel decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana, modificats pel decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació dels ciutadans de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general de drets dels discapacitats i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reglament d'usos lingüístics de la Universitat de València. (CG 30-IX-2014), ACGUV 167/2014

NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA FACULTAT

- Reglament de Treball de Fi de Grau d'Educació Infantil i d'Educació Primària de la Facultat de Magisteri. Aprovació per la Comissió Acadèmica de Titulació de la Facultat de Magisteri el 15 de juliol de 2013.

- Reglament de Pràctiques Escolars dels graus de Mestre/a de la Universitat de València. Aprovació per la Comissió Acadèmica de Titulació de la Facultat de Magisteri el 19 de juliol de 2016 i per la Junta de Centre de 20 de juliol de 2016.

NORMATIVES ESTATALS QUE REGULEN ELS TÍTOLS OFICIALS

- Reial decret 22/2015, de 23 de gener, que estableix els requisits per a l'expedició del suplement europeu dels títols que regula el Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, que estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modifica el Reial decret 1027/2011, de 15 de juliol, que estableix el marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior.
- Reial decret 412/2014, de 6 de juny, que estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió en els ensenyaments universitaris oficials de grau.
- Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, que estableix els requisits i el procediment per a l'homologació i la declaració d'equivalència de titulació i de nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior; i el procediment per a determinar la correspondència dels nivells del marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior dels títols oficials d'arquitecte, enginyer, llicenciat, arquitecte tècnic, enginyer tècnic i diplomat.
- Reial decret 592/2014, d'11 de juliol, que regula les pràctiques acadèmiques externes dels estudiants universitaris.
- Reial decret 609/2013, de 2 d'agost, que estableix els llinars de renda i de patrimoni familiar i les quanties de les beques i les ajudes per al curs 2013/2014, i modifica parcialment el Reial decret 1721/2007, de 21 de desembre, que estableix el règim de les beques i les ajudes a l'estudi personalitzades. Aquest Reial decret varia anualment.
- Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre, que aprova l'Estatut de l'Estudiant UniversitariText refós del Reial decret 1892/2008, i correccions, que regula les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió en les universitats públiques espanyoles.
- Ordre EDU/520/2011, de 7 de març, que modifica l'ordre

EDU/1603/2009, de 10 de juny, que estableix les equivalències amb els títols de graduat en educació secundària obligatòria i de batxiller, que regula la llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

- Reial decret 1497/1987, de 27 de novembre, que estableix les directrius generals comunes dels plans d'estudi dels títols universitaris de caràcter oficial i vàlidesa a tot el territori nacional.
- Reial decret 1002/2010, de 5 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials.
- Reial decret 1044/2003, d'1 d'agost, que estableix el procediment per a expedir per part de les universitats el suplement europeu del títol.
- Reial decret 1125/2003, de 5 de setembre, que estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa a tot el territori nacional.
- Text refós al Servei d'Estudiants de la Universitat de València del Reial decret 1393/2007 i del Reial decret 861/2010, que estableix l'ordenament dels ensenyaments universitaris oficials. Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

NORMATIVES AUTONÒMIQUES QUE REGULEN ELS TÍTOLS OFICIALS

- Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell de la Generalitat, que aprova el text refós de la Llei de taxes de la Generalitat. [2005/3015].
- Anualment per decret de la Generalitat es fixen les taxes per a cada curs acadèmic.
- Ordre 29/2010, de 20 d'abril, de la Conselleria d'Educació, que regula a la Comunitat Valenciana la prova d'accés als estudis universitaris per als alumnes que estiguen en possessió del títol de batxiller, que estableix el
- Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, que regula les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió en les universitats públiques espanyoles.
- Ordre 39/2011, de 31 de maig, de la Conselleria d'Educació, que

modifica modifica el títol i l'article 1 i afegeix un article, el 9, a l'orde 29/2010, de 20 d'abril, de la Conselleria d'Educació, que regula a la Comunitat Valenciana la prova d'accés als estudis universitaris per als alumnes que estiguen en possessió del títol de batxiller, que estableix el Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, que regula les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió en les universitats públiques espanyoles.

- Resolució de 26 de maig de 2010, de la Direcció General d'Universitat i dels Estudis Superiors, de la Conselleria d'Educació, que fa públic l'acord de la Comissió Gestora dels Processos d'Accés i Preinscripció en les Universitats Públiques del Sistema Universitari Valencià sobre la prova de competència lingüística per a l'accés a les universitats públiques de la Comunitat Valenciana dels estudiants de sistemes educatius a què és d'aplicació l'article 38.5 de la llei orgànica 2/2006, de 3 de maig.
- Ordre 27/2010, de 15 d'abril, de la Conselleria d'Educació, que regula els procediments d'accés a la universitat dels majors de 25, 40 i 45 en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Ordre 38/2011, de 31 de maig, de la Conselleria d'Educació, que modifica els apartats 3 i 4 de l'article 5 i l'annex de l'orde 27/2010.
- Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell de la Generalitat, que aprova el text refós de la Llei de taxes de la Generalitat.
- Decret 139/2015, d'11 de setembre, del Consell, que fixa les taxes per la prestació de serveis acadèmics universitaris per al curs 2017/2018.

NORMATIVES DE LA UV QUE REGULEN ELS TÍTOLS OFICIALS

- Reglament d'avaluació curricular dels estudiants de grau de la UV per compensació de qualificacions. ACGUV 35/2015.
- Regulació de l'avançament de la convocatòria per a finalitzar els estudis de grau. ACGUV 34/2015.

- Reglament de pràctiques externes de la Universitat de València. ACGUV 131/2012.
- Reglament d'adjudicació de premis extraordinaris de les titulacions de grau de la Universitat de València. ACGUV 32/2012.
- Convocatòria extraordinària dels plans d'estudi en procés d'extinció. ACGUV 156/2011.
- Carta de drets i deures dels estudiants de la Universitat de València.
- Procediment regulador de les proves d'accés als estudis universitaris per a majors de 25 i 45 anys. ACGUV 51/2010.
- Procediment de selecció per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau per a majors de 40 anys mitjançant l'acreditació de l'experiència laboral o professional. Inclou el barem dels currículums en l'article 4. ACGUV 52/2010. Reglament d'admissió dels estudiants amb estudis universitaris oficials parcials. ACGUV 156/2010.
- Reglament de matrícula de la Universitat de València per a títols de grau. ACGUV 101/2010, modificat per l'ACGUV 123/2013.
- Reglament de transferència i reconeixement de crèdits. ACGUV 126/2011.
- Normativa de qualificacions de la Universitat de València. ACGUV 12/2004.
- Reglament d'impugnació de qualificacions.
- Reglament de reconeixement acadèmic per a la participació en activitats culturals, esportives, de representació dels estudiants, solidàries i de cooperació. ACGUV 215/2010.
- Reglament d'atenció acadèmica als estudiants discapacitats. ACGUV 127/2010.
- Reglament del treball final de grau. ACGUV 299/2011.
- Normativa d'intercanvi d'estudiants de la Universitat de València.
- Criteris per a la matrícula en els estudis que es troben en procés d'extinció. ACGUV 258/2011.
- Reglament de permanència dels estudiants de la Universitat de València
- Reglament de les comissions acadèmiques de títol. ACGUV 154/2009
- Reglament de mobilitat de la Universitat de València ACGUV 196/2013

Drets de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Secretaria de la Facultat de Magisteri tenen els drets que reconeix l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en particular:

- A disposar d'informació actualitzada i amb continguts adequats sobre els serveis que presta la Secretaria.
- A ser informats amb eficàcia sobre els tràmits que els afecten.
- A ser tractats amb el degut respecte i consideració per tot el personal de la Secretaria.
- A conèixer la identitat del personal que tramita els procediments dels quals siga part.
- A presentar els suggeriments, les queixes i les felicitacions que consideren oportunes sobre els serveis que presta la Secretaria i en els quals siguen part interessada.
- A tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- A disposar de les instal·lacions i dels serveis necessaris perquè els estudiants amb discapacitat física o sensorial puguem cursar els estudis adequadament i obtenir una adequada formació acadèmica.
- A ser atesos en les llengües oficials de la UV que utilitze l'alumne.
- A conèixer els programes de les assignatures i els professors responsables.
- A la igualtat i a no ser discriminats per raó de sexe, ideologia, naixement, llengua, opció sexual, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- A la protecció de la Seguretat Social, en els termes i les condicions que establisquen les disposicions legals que la regulen.
- A l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge.
- A qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

Deures de les persones usuàries

- Respectar i fer un bon ús de les locals, els equipaments i les instal·lacions per a contribuir a mantenir un entorn adequat.
- Comportar-se de manera correcta amb el personal de Secretaria.
- Accedir als serveis que presta la Secretaria dins de l'horari d'atenció al públic establert.
- Identificar-se a través del DNI o del document que acredite oficialment la seua condició d'alumne del centre sempre que el personal de la secretaria li ho sol·licite.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la Secretaria.
- Complir els Estatuts de la Universitat de València, les normatives que els desenvolupen i els acords i les resolucions dels òrgans de govern.
- Llegir les notificacions que la Secretaria envia al compte personal de l'adreça electrònica de la UV (@alumni.uv.es), (@uv.es).
- Lliurar la documentació necessària per al tràmit en els terminis establerts.
- Vetllar per les seues pertinences. La Secretaria no es responsabilitza de les pèrdues o dels furtus.
- Qualsevol deure que es derive de la normativa vigent.

Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris de la Secretaria de la Facultat de Magisteri podran:

- Donar la seua opinió sobre la qualitat dels serveis que ofereix la unitat.
- Fer suggeriments que ens ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis que s'ofereixen no siguen satisfactoris.
- Rebre atenció sobre les necessitats d'informació, dubtes, preguntes, etc., que tinguen en relació amb els serveis que presta la unitat.

Vies de comunicació

☎ **Atenció telefònica:** 96 3864490

✉ **Atenció postal:** Avinguda Tarongers, 4.46022, València

☎ **Fax:** 96 3864487

@ **Adreça electrònica:** fac.magisteri@uv.es

🗨 **Atenció personal:** A les dependències de la Secretaria de la Facultat de Magisteri en horari d'atenció (de 9 a 14 h. de dilluns a divendres, i de 16 a 18 h. dimarts i dijous).

📄 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <https://www.uv.es/bustia>

🌐 **Enquestes:** <http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/enquestes/estudiants/satisfaccio-serveis/questionaris-1285893262238.html>

Compromisos associats:

1. Contestació a queixes i suggeriments abans de trenta dies naturals.
2. Contestació a suggeriments: ens comprometem a informar els estudiants que formulen suggeriments sobre els efectes que aquests puguen tenir en la millora de la prestació dels serveis que oferim.

Vigència

Aquest es el text de la Carta de serveis de la secretaria de la Facultat de Magisteri. La versió reduïda de la carta i el triptic seran accessibles en la web de la Facultat de Magisteri (<http://www.uv.es/magisteri>).

La vigència d'aquesta carta serà de quatre anys. Aquesta carta de serveis romandrà vigent fins al 31 de desembre de 2021, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Localització

Direcció: Avinguda Tarongers, 4.46022, València
Telèfon: 96 3864490
Fax: 96 3864487
e-mail: fac.magisteri@uv.es
Web: <http://www.uv.es/magisteri>

Horari d'Atenció

9 a 14 h. (de dilluns a divendres), i de 16 a 18 h (dimarts i dijous)

Mitjans de transport públics

Metro: Línia 4 i 6
Autobusos: Línies 18, 29, 30, 40, 41 i 71
Valenbisi: Bicis Estació



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

